GIFT CARD

Manual de definição do Programa Sierra Gift Card para Lojistas
Versão 1

Sierra Portugal SA. – 01 de Março 2015

Evolução das Versões deste Manual

Versão	Data	Alterações
Versão 01	01-03-2015	Versão Interna base - draft

Índice

1. Introdução

O Gift Card é uma ferramenta de envolvimento dos clientes com o respectivo Centro que motivam a visita de quem o recebe e, eventualmente, de quem o compra. É, por isso, um gerador de tráfego adquirente, ou seja, pessoas com objectivos claros de comprarem algo.

Permitem oferecer a Prenda Ideal a qualquer pessoa, remetendo para esta o benefício de escolha do presente efectivo entre as várias opções das lojas aderentes ao programa.

Nos mercados onde a Sonae Sierra gere Centros Comerciais, o Gift Card é inovador pela utilização em múltiplas Lojas que pertencem a cada Centro.

Sintetizando, o Gift Card agrega as seguintes características:

- é um produto que atrai clientes e os fideliza a cada Centro;
- é um serviço atrativo para visitantes que procuram a Prenda Ideal para oferecer a outrem;
- é a Prenda Ideal para quem recebe porque lhe permite seleccionar a prenda que mais deseja;
- permite ainda que, fruto da vocação de cada pessoa em seleccionar o que mais deseja, os Lojistas usufruam de uma redução da ineficiência, inerente ao menor volume de trocas de prendas que normalmente existem após o Natal e em aniversários;
- é um produto que incentiva as vendas contraciclo, dado que a utilização do produto ocorre, em média, um a dois meses após a sua compra (como por exemplo, a utilização do produto nos primeiros meses de cada ano, após a época natalícia);
- é um produto seguro onde o risco de erro ou falsificações é inexistente, dispensando controlos internos adicionais;
- o processo de compensação é imediato com poupança de tempo sendo que no futuro é um processo informatizado que possibilitará a realização de ações/campanhas exclusivas em parceria com lojas e/ou centros.

2. Centros Participantes no programa Gift Card

Entrará em funcionamento nos seguintes centros comerciais:

Centros		
AlgarveShopping	Estação Oriente*	MaiaShopping
8ª Avenida	Estação Viana	NorteShopping
ArrábidaShopping	GaiaShopping	Parque Atântico
AlbufeiraShopping	Galerias Lambert*	Rio Sul Shopping
CascaiShopping	GuimaraeShopping	SerraShopping
Centro Colombo	LeiriaShopping	Vasco da Gama
Coimbra Retail Park*	LoureShopping	Viacatarina
CoimbraShopping	MadeiraShopping	CC Continente de Portimão

* Apenas disponível para utilização e não para venda

3. Produtos

a. Gift Card

O Gift Card tem uma imagem base genérica, possuindo os logos Surprise e Prize.

Surprise – dirigido a todos os visitantes do centro.
Este é o presente ideal para quem oferece e o mais desejado por quem recebe. A marca Surprise tem como identidade central o conceito de prenda e de surpresa. Pode ser adquirido no centro comercial nos locais de compra designados.

Prize – dirigido ao mercado empresarial.
Orientado para as empresas e com vista a dinamizar e potenciar o seu negócio, a marca Prize nasce com uma identidade bem definida: um prémio para quem o merece. Este produto é comercializado junto do mercado empresarial e através da nossa equipa comercial (Linha Apoio: Telef. 220 123 000 das 09:00 às 18:00).

O Gift Card é um cartão recarregável podendo assumir, para o produto Surprise, um limite mínimo de 10€ e máximo de 500€. Para o produto Prize o mínimo é de 10€ e não possui limite máximo.

O Gift Card Surprise e Prize são identificados pelo logo Surprise e Prize, apesar disso ele é válido nas Lojas Aderentes de **todos os Centros Comercias** geridos pela Sierra Portugal.

SURPRISE

- Validade de 1 ano
- Limites por carregamento: Min: 10€ - Max: 500€ (com limite anual de 2.500€ por cartão)
- Recarregável
- Utilizável apenas nas lojas aderentes ao programa Sierra Gift Card, mediante o pagamento (pelo lojista) de um fee de transação acordado previamente
- Permite fazer compras
- Não permite levantamentos na máquina ATM ou qualquer consulta de saldo ou movimentos no mesmo => permite consulta online de saldo e movimentos através do site www.unibancoconnect.pt A adesão a este serviço é automática com a atribuição do cartão (login: user=nº cartão | password= últimos 7 dígitos do nº do cartão)
- Não tem PIN
- Não nominativo

PRIZE

- Validade de 1 ou 2 anos
- Limites por carregamento: Min: 10€ - Max: n/a (sem limite máximo de carregamento dado que está identificado o comprador do cartão – empresas)
- Recarregável
- Utilizável apenas nas lojas aderentes ao programa Sierra Gift Card, mediante o pagamento (pelo lojista) de um fee de transação acordado previamente
- Não permite levantamentos na máquina ATM ou qualquer consulta de saldo ou movimentos no mesmo => permite consulta online de saldo e movimentos através do site www.unibancoconnect.pt A adesão a este serviço é automática com a atribuição do cartão (login: user=nº cartão | password= últimos 7 dígitos do nº do cartão)
- Não tem PIN
- Possibilidade de personalização (cartão nominativo e/ou com nome da empresa)

b. Embalagens (Packaging)

Para o Gift Card ser devidamente acomodado, serão disponibilizados embalagens para o efeito.
As embalagens são uma forma mais rica de adequar o momento da oferta do Gift Card, permitindo um maior nível de personalização. No interior da embalagem é possível personalizar uma mensagem para quem vai receber o Gift Card em espaço próprio para o efeito.
Consoante as épocas do ano, a embalagem poderá ser diferente tendo quatro temáticas associadas, standard, Natal, Aniversário e Amor.

4. Pontos de Venda do Gift Card

O Gift Card pode ser disponibilizado através:

- do Balcão de Informações de cada Centro;
- dos Escritórios da Administração de cada Centro;
- de pontos de venda no Mall, criados especificamente para a venda do produto Surprise, em momentos específicos do ano (campanhas e/ou ação de ativação de marca);
- do contacto directo com a equipa central da Sonae Sierra, responsável pelo produto;

As vendas realizadas no Centro são coordenadas pelo Centro com supervisão central.

As consultas realizadas via sites dos Centros Comerciais e as vendas realizadas a empresas são coordenadas centralmente.

São admitidas várias formas de pagamento na aquisição do Gift Card:

Local de Compra	Meios de Pagamento	Envio dos Gift Card
Balcões de Informação e Administração.	Numerário, Cartão de Débito ou Pré-Pagos (se TPA disponível) Nota: não é permitido o pagamento com Surprise GC	Entrega Imediata após recepção do dinheiro, ou confirmação do pagamento electrónico.
Mall Activation/Gift Card (vendas corporativas)	Transferência Bancária, Cheque	Envio por Correio directamente para o Cliente.

5. Utilização do Gift Card

Na perspectiva dos titulares do Gift Card e dos Lojistas, o Gift Card é idêntico a um cartão pré-pago sendo apenas utilizado nas Lojas Aderentes do(s) Centro(s) Comercial(ais) onde é válido para utilização em determinado prazo.

a. Venda do Gift Card

O Gift Card é vendido pelo valor carregado em cartão, **isento de IVA, ao abrigo da alínea c) do número 28 do artigo 9.º do CIVA**.

Cada encomenda de Gift Card origina a emissão de uma venda a dinheiro final que formaliza o negócio de qualquer compra, quer seja decorrente de cliente particular ou empresa.

b. Aceitação do Gift Card nas Lojas

O Gift Card é um meio de pagamento nas Lojas Aderentes dos Centros Comerciais participantes, sendo aceite, nessas Lojas, como se de um cartão de débito se tratasse, na compra ou aquisição de qualquer produto ou serviço disponível na loja.

Caso exista alguma excepção na utilização do produto Gift Card como meio de pagamento, a mesma deverá encontrar-se devidamente anunciada, dentro da loja (junto do local de pagamento) ou na montra da loja (junto do autocolante indicativo do Programa de Loja Aderente). Todas as excepções à utilização do produto Gift Card devem ser comunicadas e formalmente aprovadas pela Sonae Sierra (equipa central responsável pelo produto), caso não se encontrem já mencionadas no formulário do termo de Adesão.

O Gift Card não pode ser reembolsado em dinheiro com o intuito de incentivar e garantir o seu uso na aquisição de produtos e serviços nas Lojas no respectivo Centro.

i. Compra de valor igual ou superior ao valor do Gift Card

O cliente tem a possibilidade de utilizar vários Gift Card para uma mesma aquisição.
No caso de valor da compra ser superior ao valor carregado no Gift Card, o cliente poderá complementar a diferença com qualquer outro meio de pagamento.

ii. Gift Card expirado

Expirada a data de validade do Gift Card o cartão ficará automaticamente cancelado impossibilitando a tentativa de alguma transacção.

6. Compensação do Gift Card a Lojistas

a. Processo de Compensação

O processo de compensação do Gift Card é automático. No momento do fecho do TPA, até às 20h de cada dia de acordo com o calendário diário da SIBS, o lojista deverá ter o valor líquido deduzido do fee acordado com a Sierra, acrescido de IVA discriminado no talão. A compensação é realizada no dia a seguir ao momento do fecho do TPA (caso o mesmo tenha ocorrido até às 20h, para o IBAN fornecido no Termo de Adesão).
A regularização da compensação é diária, sendo emitida uma factura mensal ao lojista correspondente ao somatório dos fechos de TPA.

O valor entregue aos Lojistas corresponde a 100% do valor do Gift Card, deduzidos do fee de transacção sobre o seu valor, acrescido de IVA à taxa em vigor. Caso haja devoluções de valor para cartão, a operação será inversa, havendo lugar a devolução do fee cobrado na transação inicial.

A título de exemplo, uma transacção de €10 realizada através do Gift Card:

Compensação do Gift Card de 10 €		
Caso de IVA a 23%	**Caso de IVA a 18%**	**Caso de IVA a 22%**
Fee de Transacção (2,5%): 10€ x 2,5% = 0,25€	Fee de Transacção (2,5%): 10€ x 2,5% = 2,5€	Fee de Transacção (2,5%): 10€ x 2,5% = 2,5€
O Lojista receberá: - Fatura/Recibo de: 0,25€ + 23% IVA = 0,25€ + 0,06€ = 0,31€ - Em dinheiro, a diferença para o valor do GC, ou seja: 10€ - 0,31€ = 9,69€	O Lojista receberá: - Fatura/Recibo de: 0,25€ + 18% IVA = 0,29€ + 0,05€ = 0,34€ - Em dinheiro, a diferença para o valor do GC, ou seja: 10€ - 0,34€ = 9,66€	O Lojista receberá: - Fatura/Recibo de: 0,25€ + 22% IVA = 0,25€ + 0,06€ = 0,31€ - Em dinheiro, a diferença para o valor do GC, ou seja: 10€ - 0,31€ = 9,69€

b. Condições para a compensação

Para o processo de compensação se realizar automaticamente é absolutamente necessário que sejam cumpridas as seguintes conduções:

- O Lojista tenha formalmente aderido ao programa assinando o Termo de Adesão;
- O Lojista tenha fornecido o IBAN correcto juntamente com a identificação dos TPA's e/ou número de comerciante SIBS;
- O Lojista tenha e exiba o respectivo autocolante de Loja Aderente na vitrina da sua Loja.

7. Processos de Comunicação

a. Divulgação do Gift Card

Os Centros devem promover o Gift Card tendo em conta as directrizes do Plano de Comunicação do Mall Activation/Gift Card.

Além dos Centros promoverem o Gift Card com base na rúbrica do Gift Card do seu orçamento de fundo de promoção, a área de negócio de Mall Activation/Gift Card desenvolve paralelamente acções integradas de divulgação direccionadas ao mercado corporate (empresas) com o objectivo de promover as vendas do produto, usando para o efeito o seu orçamento central da Sierra Portugal, SA aprovado no ano anterior.

A venda do Gift Card Prize e Suprise visa a promoção dos centros comerciais e apresentação privilegiada da oferta comercial dos seus lojistas, que desta forma é incentivada de uma forma directa e mais hard selling.

i. Divulgação Externa do Programa

A promoção externa específica deve ter em conta a estratégia de comunicação do Centro e o necessário enquadramento orçamental.

Sempre que possível, o Gift Card deverá ainda ser apresentado como um produto/serviço especial do Centro inserido no seio de outra comunicação principal, tal como no seu respectivo site.

ii. Divulgação Interna do Programa

A promoção interna deverá comportar um conjunto de meios de comunicação, na medida adequada a cada Centro, usando designadamente, entre outros:

- Mupis e cartazes internos no mall, elevadores, entradas, ...
- Stand ups internos, nos acessos, Mall, Balcão de Informações, ...
- Site e página de facebook dos centros comerciais

b. Identificação das Lojas Aderentes

A identificação das Lojas Aderentes ao Programa Gift Card é fundamental para as pessoas que receberam o Gift Card e o pretende utilizar.

As Lojas Aderentes devem estar identificadas da forma mais visível possível:

- Utilizando autocolantes identificativos do Programa nas suas vitrines (Deverão ser autocolantes impressos em reverso para ficarem visíveis para o exterior da loja, do interior da vitrine);
- No caso de existir qualquer excepção à utilização do Gift Card como meio de pagamento na aquisição de algum bem ou serviço, deverá ser afixada esta mesma excepção dentro da loja (junto do balcão de pagamento) ou na vitrine (junto do autocolante identificativo do programa de Lojas aderentes)

Os Centros Comerciais devem ainda disponibilizar:

- Listas actualizadas das Lojas Aderentes a quem as solicita no Balcão de Informações;
- As mesmas listas actualizadas no próprio site de cada Centro;
- Informar e incentivar os clientes a procurarem essa informação no site do Centro, assim que esta esteja realmente disponível.

8. Elementos de Segurança

O próprio plástico do cartão juntamente com a sua banda magnética previne a eventualidade de qualquer falsificação do produto. Também a utilização do cartão limitada pela parametrização do TPA da loja constitui um elemento de segurança ao Gift Card.
No entanto, o cartão não tem PIN sendo da responsabilidade do utilizador zelar pelo Gift Card e do saldo carregado no mesmo.

9. Pontos-chave de Sucesso do Programa

Os pontos-chave de sucesso do Programa Gift Card poderão ser sintetizados da seguinte forma:

1. Promover a **adesão** do maior número **de Lojistas** e **Lojas âncoras** em cada Centro, que será determinante para o seu sucesso.
2. **Comunicar** eficazmente **o Programa** aos visitantes do Centro;
3. Disponibilizar a **informação** necessária a quem recebeu Gift Card de Oferta, seja com os autocolantes nas vitrinas, seja com listas de Lojas Aderentes;
4. Manter os **Lojistas** e seus colaboradores bem **informados** acerca do Programa e seus mecanismos para corresponderem correctamente à sua aceitação e compensação;
5. Manter a informação devidamente organizada, para simplificar qualquer processo de **auditoria**;

10. Razões para os Lojistas aderirem ao Programa

O Gift Card é:

- Uma forma de trazer ao Centro pessoas que pretendem e têm efectivamente que comprar;
- Uma forma de conseguir atrair as pessoas de forma directa e indirecta através das suas próprias empresas, com compras normalmente de volumes elevados;
- Uma forma de ajudar pessoas e empresas que não sabem o que oferecer a parceiros ou colaboradores;
- Uma forma de promover os Centros Comerciais e os seus parceiros comerciais - os lojistas;
- Um produto inovador nos países dos Centros Comerciais geridos pela Sonae Sierra, com sucesso noutros países;
- Uma forma de baixar o volume de troca de presentes que não serviram;
- Uma forma de estimular o volume de vendas em contraciclo, ou seja, fomentar as vendas em épocas mais baixas ou seguintes a alturas festivas.

Compromissos do Centro:

- Vender os Gift Cards no Balcão de Informação ou na Administração do centro.
- Implementar sistema de gestão e controlo do programa;
- Aceitar como formas de pagamento dinheiro, cartões de débito e transferência bancária;

Compromissos do Lojista:

- Aceitar que lhe sejam imputados os custos de transação na remissão do Gift Card, debitados automaticamente no momento de transação;
- Aceitar o Gift Card dos clientes pelo seu valor carregado em cartão, como se de um cartão de pagamento bancário se tratasse;
- Colocar autocolante de Loja Aderente ao Gift Card na sua vitrine, assim como publicação de qualquer excepção de utilização do produto como meio de pagamento, na compra de bens e serviços disponíveis na loja;

Vantagens para o Lojista:

- Quanto maior sucesso tiver o programa, mais pessoas são atraídas ao Centro com a intenção e necessidade de utilizar o Gift Card antes que expire;
- O programa explicita que o valor do Gift Card não poderá ser reembolsado, isto significa que:
  - O cliente é incentivado a adquirir um produto ou serviço de valor igual ou superior ao saldo do Gift Card que vai utilizar, podendo contribuir para aumentar o Valor Médio das Vendas por cliente;
- A utilização do Gift Card possibilita a fidelização do cliente que poderá adquirir mais produtos além do valor no cartão.
- O Gift Card permite uma maior segurança, uma vez que o risco de erros humanos é inexistente e não há riscos de falsificação.
- O processo de gestão das compensações é sistematizado e informatizado o que permite a poupança de tempo.

- A necessidade de controlo interno é inexistente, havendo poupança de custos e a disponibilidade financeira é imediata o que permite uma maior rentabilização.
- O processo de compensação é realizado automaticamente após o fecho do TPA, logo o lojista recebe o valor carregado no Gift Card no momento ao contrário dos cartões de crédito.
- A marca da loja será destacada em todos os momentos e peças de comunicação, o que garante uma visibilidade extra.
- Criação de acções exclusivas para a marca directamente nos utilizadores dos cartões.

Convidamos, por tudo isto, todos os Lojistas a participarem e beneficiarem deste Programa.

11. Formalização da adesão de Lojistas ao Programa

Todos os Lojistas podem e devem beneficiar do Programa Gift Card.

Para aderir ao programa, o Lojista necessita:

- Preencher na totalidade o Termo de Adesão (indicado no Anexo II deste Manual) ou a através do link https://giftcards.sonaesierra.com.
- Imprimir duas vias, assinar, e enviar por correio para o Mall Activation/Gift Card ou entregar no respectivo Centro.
- O lojista também deverá facultar uma cópia da Certidão de Registo Comercial (CRC), ou o código da mesma, e uma cópia do documento de identificação pessoal. Caso o documento de identificação pessoal não coincida com o nome existente na CRC é necessário uma procuração para atestar que a pessoa que está assinar tem os poderes legais para assinar o contrato.

Na sequência da adesão, o seu Centro deve facultar o seu kit de boas-vindas ao programa Sierra Gift Card. Este kit consiste na entrega de:

- Um Autocolante de Loja Aderente para que o Lojista o coloque na vitrina da sua Loja;
- Uma cópia do Manual de Utilização do Gift Card para Lojistas (uma versão mais pequena deste Manual)
- Carta de boas-vindas ao programa Sierra Gift Card.

Através do preenchimento do formulário no link de adesão os dados são automaticamente carregados em backoffice. A Sierra procede ao envio destes dados à Unicre, responsável pela parametrização dos TPA's e pelo processo de compensação automático.

Anexo II - Formalização da adesão de Lojistas

ANEXO 1

IDENTIFICAÇÃO

Entre a **SIERRA PORTUGAL S.A.**, com sede na Torre Ocidente, Rua Galileu Galilei, 2 – 3º Piso, freguesia de Carnide, concelho de Lisboa, com o capital social de € 250.000,00, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e pessoa colectiva 502142324, designada abreviadamente por SIERRA, e a Entidade Aderente abaixo identificada, é celebrado o presente Contrato que se rege pelos termos e condições estabelecidos no presente formulário e pelas Condições Gerais do Contrato de Adesão ao Sierra Gift Card.

ENTIDADE ADERENTE

Nome / Designação Comercial____
Nome / Designação Social ____
Morada da Sede ____
Localidade ____
Código Postal: ____
Telefone/Telemóvel_________________E-mail____
Número de Contribuinte (NIF) ____

CONDIÇÕES FINANCEIRAS

Comissão de promoção e angariação de clientes cobrado ao comerciante 2,5% (sem IVA)

Prazo de pagamento: 1 dia

CONDIÇÕES ESPECIAIS DE ACEITAÇÃO DO PRODUTO EM LOJA (Caso aplicável)

____

** Este prazo é aplicado ao momento do fecho do TPA por parte do lojista, sendo que o mesmo terá de acontecer até às 20h de cada dia, de acordo com o sistema de compensação nacional executado pela SIBS. Este prazo é aplicável ao momento de recebimento dos valores transacionados em cada TPA e ao momento de pagamento da comissão de promoção e angariação de clientes cobrado a cada comerciante, por cada transação.*

ANEXO 2

LOJAS ADERENTES

Centro	N.º Loja	Designação comercial	IBAN	Banco	Nº comerciante SIBS	Nº TPA	Nome do representante loja	Contacto representante loja

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE ADESÃO AO SIERRA GIFT CARD

1. OBJECTO

Constitui objecto do presente contrato a adesão dos lojistas (doravante designados por Entidade Aderente) às condições de aceitação do Sierra Gift Card, nas modalidades de Cartão Surprise e Cartão Prize ou outras que, respeitando o conceito referido no parágrafo seguinte, possam ser promovidas pela Sierra, designadamente cartões *co-branded*, resultantes de parcerias ou acordos celebrados neste âmbito pela Sierra com terceiras entidades (doravante referidos abreviadamente e indiferenciadamente por "**Cartão Sierra**", "**Cartão**", "**Cartões Sierra**" ou "**Cartões**").

O Cartão Sierra é um cartão pré-pago de rede privada, assente na rede da Unicre, enquanto instituição financeira habilitada para a atividade de gestão de cartões pré-pagos, e que permite ao seu portador realizar transações, em Terminal de Pagamento Automático ("TPA"), correspondentes ao pagamento do preço de bens ou serviços adquiridos exclusivamente nas lojas aderentes nos centros comerciais geridos pela Sierra Portugal, S.A. ("Sierra").

Este contrato estabelece os termos segundo os quais a Entidade Aderente aceita associar-se à rede que permite aos utentes dos centros comerciais geridos pela Sierra, beneficiar de um serviço que dispensa os pagamentos em numerário e evita os inconvenientes associados ao manuseamento do dinheiro físico utilizado para pagamento do preço de bens e serviços, mediante a aceitação da utilização do Cartão Sierra nas suas lojas ("Lojas Aderentes") e contra o crédito nos prazos de pagamento acordados na sua conta bancária do valor dos pagamentos aceites por esta via, deduzido do valor do comissão de promoção e angariação de clientes acordado.

2. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADERENTE

A Entidade Aderente obriga-se a:

a) Assegurar a aceitação, nas Lojas Aderentes do Cartão Sierra, indicadas no Anexo 2 do presente contrato, observando as normas e condições indicadas pela Sierra, no Anexo 1 do presente contrato, para o pagamento de cada transação, e a sua correta utilização, de acordo com os procedimentos indicados no ponto 4.

b) Assegurar a aceitação, nas Lojas Aderentes do Cartão Sierra, indicadas no Anexo 2 do presente contrato, em pagamento de bens ou serviços, não permitindo, em circunstância alguma, a troca, por qualquer forma ou meio, do saldo, total ou parcial, disponível no mesmo, por dinheiro ou qualquer outra forma de pagamento.

c) Pagar à Sierra a comissão de promoção e angariação de clientes, definida no Anexo 1 do presente contrato, incidente sobre o valor de cada transação de bens ou serviços cujo pagamento tenha sido efetuado mediante a aceitação do Cartão Sierra, aceitando que a comissão de promoção e angariação de clientes seja deduzida ao valor a ser creditado na sua conta na sequência da aceitação do Cartão Sierra e que esse valor seja creditado em conformidade com o prazo de pagamento acordado neste contrato e definido no Anexo 1.

d) Não imputar à Sierra quaisquer ónus ou encargos que resultem da utilização do Cartão Sierra nas Lojas Aderentes, apresentadas no Anexo 2 do presente contrato.

e) Colocar e manter nas suas montras, portas ou outro local visível do exterior das Lojas Aderentes, indicadas no Anexo 2 do presente contrato, os autocolantes publicitários do Cartão Sierra, dando assim a conhecer ao público a sua expressa adesão ao Sierra Gift Card.

f) Permitir o acesso e a utilização do(s) TPA(s) a todos os portadores de Cartões Sierra válidos, nas condições definidas no presente Contrato.

g) Não excecionar a aceitação do Cartão relativamente a determinados bens e serviços disponíveis nas Lojas Aderentes, indicadas no Anexo 2 do presente contrato, salvo mediante comunicação e aprovação prévia da Sierra, devendo as exceções estar devidamente indicadas no Anexo 1 do presente contrato, anunciadas e visíveis no interior da loja, não sendo a Sierra nem a Unicre responsáveis por assegurar a não utilização do Cartão para os bens e serviços excluídos.

h) Reconhecer e aceitar que a Sierra possa, para reforçar a segurança das transações e, sempre que aplicável, a proteção dos dados do titular do Cartão, introduzir, a todo o tempo, alterações ao presente contrato, as quais serão comunicadas à Entidade Aderente, por escrito.

i) Manter em funcionamento os TPA's constantes do Anexo 2 ao presente contrato e outros equipamentos informáticos necessários ao normal funcionamento do sistema do Cartão Sierra, comprometendo-se a só aceitar pagamentos efetuados com o Cartão em tempo real, ou seja, quando exista comunicação entre o terminal de pagamento instalado na Loja Aderente e a instituição financeira (*acquirer)*, que permita verificar a suficiência de fundos armazenados no Cartão para pagamento do valor da transação.

j) Restituir imediatamente à Sierra ou à instituição financeira que lhe serve de apoio, (neste caso a UNICRE), por débito da sua conta bancária ou por compensação, que desde já autoriza, as importâncias que esta lhe tenha feito creditar, nos casos em que tenha sido violada qualquer das cláusulas deste contrato, ou nos casos em que tenham sido liquidadas importâncias que não fossem devidas ou relativas a transações que tenham sido anuladas, canceladas ou retificadas.

k) Impedir que terceiros tenham acesso a qualquer documentação ou equipamento, direta ou indiretamente relacionados com o sistema do Cartão Sierra, responsabilizando-se perante a Sierra por qualquer ato culposo ou de negligência que daí decorra.

l) Facultar à Sierra ou a entidade por esta indicada, em caso de reclamação do portador do Cartão Sierra ou do cliente da Sierra que tenha procedido ao carregamento do Cartão Sierra ou em caso de suspeita de fraude ou de violação deste Contrato, o acesso a documentos e a informações complementares atinentes a toda e qualquer transação.

m) Autorizar, desde já, a Sierra Portugal, SA a fornecer à rede Unicre e à entidade processadora por esta contratada todos os dados relativos às operações efectuadas e necessários ao controlo da rede e ao seu perfeito funcionamento.

n) Autorizar, desde já, a Sierra e a Unicre a fazerem a recolha e a gestão dos dados referentes à utilização dos Cartões nos respetivos TPA's, nomeadamente quanto aos números dos Cartões utilizados e os correspondentes movimentos nos TPA's das lojas aderentes, por forma a permitir uma análise de perfis de utilização dos saldos dos Cartões.

o) Manter em arquivo pelo prazo de 18 (dezoito) meses as cópias das faturas e dos registos informáticos correspondentes a vendas pagas por esta via pelos portadores dos Cartões, para efeitos de eventual consulta.

p) Fornecer à Sierra, através do preenchimento do impresso constante dos Anexo 1 e 2 do presente contrato, a correta e atualizada informação do número de identificação de cada TPA utilizado nas Lojas Aderentes.

q) Aceitar o direito conferido à Sierra de inibir temporariamente o uso do sistema de aceitação do Cartão Sierra nas Lojas Aderentes, na falta de cumprimento de qualquer das obrigações ora assumidas, até que o respeito pelas mesmas seja reposto, mediante indemnização à Sierra por todos e quaisquer prejuízos que tal facto tenha gerado.

r) Autorizar, desde já, a Sierra, a Unicre e a entidade processadora por si contratada, a debitar a conta bancária indicada no termo de adesão, que se obriga a manter devidamente aprovisionada, para o pagamento de quaisquer montantes devidos no âmbito do presente contrato, designadamente comissões, taxas, impostos ou outros encargos.

s) Cessar de imediato a aceitação de pagamentos nas suas Lojas Aderentes, indicadas no Anexo 2 do presente contrato, através do Cartão Sierra, em caso de cessação deste contrato, seja qual for o motivo.

t) Reconhecer e aceitar expressamente que o presente contrato é estabelecido exclusivamente com a Sierra, não lhe conferindo quaisquer direitos relativamente às instituições financeiras ou demais fornecedores de plataformas, programas ou serviços necessários para que a Sierra possa assegurar o funcionamento do sistema associado ao Cartão Sierra, não sendo estas entidades responsáveis por quaisquer perdas, custos ou reclamações relacionadas com a operação do Cartão Sierra, sem prejuízo dos direitos que assistam às partes entre si no âmbito do presente contrato.

u) Reconhecer igualmente que a Sierra, os seus representantes e auxiliares não são responsáveis pelas deficiências verificadas nas transmissões das ordens ou pela não receção de ordens transmitidas, seja qual for a respetiva causa, através dos TPA's, devendo tais situações ser geridas diretamente pela Entidade Aderente no âmbito das suas relações contratuais com a entidade responsável pelo equipamento TPA.

3. OBRIGAÇÕES DA SIERRA

A Sierra obriga-se a:

a) Proceder, relativamente a cada transação e através da instituição financeira que lhe serve de apoio, à liquidação financeira à Entidade Aderente do respetivo valor, já deduzido da comissão de promoção e angariação de clientes, nas condições e prazos acordados no Anexo 1 do presente contrato, por meio de transferência a crédito da conta bancária da titularidade da Entidade Aderente cujo IBAN consta deste contrato.

b) Divulgar e promover, através dos canais próprios de comunicação de que dispõe, a identificação da Entidade Aderente como aceitante do Cartão Sierra.

c) Comunicar à Entidade Aderente qualquer alteração de modelo e/ou forma dos Cartões Sierra.

4. PROCEDIMENTOS

1. ACEITAÇÃO DO CARTÃO

<u>Validade do cartão</u>

A Entidade Aderente deve aceitar para pagamento apenas Cartões Sierra válidos. Para tal, deverá certificar-se que:

a) No caso dos cartões nominativos (i.e. com o nome do titular inscrito no cartão) o cartão lhe é apresentado pelo seu titular e que, no caso dos cartões não nominativos, o respetivo portador não é ostensivamente um possuidor ilegítimo do Cartão;

b) O cartão é apresentado durante o período de validade impresso na frente do mesmo.

c) A Entidade Aderente não foi notificada do cancelamento desse Cartão pelos serviços da Sierra ou da Unicre.

d) O cartão não está visivelmente alterado ou danificado.

<u>Normas a observar na execução de uma transação com o Cartão Sierra;</u>

Na execução de uma transação devem ser observadas as seguintes normas de segurança pela Entidade Aderente:

a) Verificar a validade do Cartão.

b) Em caso de dúvida quanto à validade do Cartão apresentado ou legitimidade de utilização do Cartão, ligar para a Linha de Apoio (21 350 15 66), devendo solicitar a identificação do utilizador do Cartão por meio idóneo, designadamente através do seu Bilhete de Identidade, Cartão do Cidadão ou Passaporte, sempre que tenha razões para suspeitar da sua identidade.

2. TRANSACÇÕES ELECTRÓNICAS - ACEITAÇÃO DE TRANSACÇÕES EM TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)
Aceitação de transações realizadas on-line / tempo real
1. O TPA lê a banda magnética do Cartão;
2. O sistema assume como valor da transação o valor total, incluindo todas as taxas;
3. O sistema gera um código de autorização, refletindo a autorização dada pelo emissor, em todas as transações aprovadas; em caso de não aprovação o sistema informa o cliente e comerciante da mesma;
4. Sendo a transação aprovada, o TPA emite um talão composto de duas vias, sendo a segunda via destinada ao titular do Cartão; o original deverá ser arquivado pela Entidades Aderente durante o prazo previsto na alínea o) do ponto 2.

3. CÓDIGO / PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO
Se um pedido de autorização for recusado nem a Sierra nem a Unicre ficam obrigadas a proceder ao pagamento do valor relativo à transação recusada.

5. VIGÊNCIA

a) Excetuados os casos de cessação de atividade ou a ocorrência de motivos de força maior previstos na lei, o presente contrato vigorará por um período inicial de um ano, e considerar-se-á renovado por períodos iguais e sucessivos, salvo havendo denúncia a efetuar mediante comunicação por carta registada com aviso de receção, feita por qualquer das partes, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente ao termo do período de vigência em curso.
b) Sem prejuízo do disposto na alínea h) do número 2, a Sierra reserva-se o direito de alterar o presente contrato e as condições financeiras constantes do Anexo 1 mediante comunicação escrita enviada para a Entidade Aderente (considerando-se que o envio de correio eletrónico para o endereço indicado no formulário do termo de adesão constitui um documento escrito para estes efeitos) ou via circular publicada no Portal de Lojista (www.sierracentres.net), com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção de efeitos das alterações, podendo a Entidade Aderente rescindir o contrato dentro daquele prazo caso não concorde com as referidas alterações.

6. FORO

Em caso de litígio emergente da interpretação e/ou da aplicação, e/ou da cessação do presente contrato e bem assim para quaisquer acções destinadas a exigir o cumprimento, a alteração e/ou anulação total ou parcial, ou a rescisão deste contrato, ou quaisquer outras nele fundadas, as partes elegem, de comum acordo e por este pacto ser do seu interesse, como tribunal competente o Tribunal Cível da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a quaisquer outros que por lei fossem, em razão do território, competentes.

Data_____/____/_______

SIERRA PORTUGAL S.A.

ENTIDADE ADERENTE
(Carimbo e Assinatura Autorizada)